

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi-asumsi dalam penelitian, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Statistik merupakan metode untuk mengumpulkan, menginterpretasikan, mengolah, menganalisa dan mengambil informasi dari suatu data. Hampir semua kebijakan publik maupun masalah dalam kehidupan sehari-hari diambil oleh para ahli didasarkan dengan metode statistik dan hasil analisa baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Masalah yang ada di kehidupan sehari-hari tidak hanya terdiri dari satu atau dua variabel saja, melainkan cenderung melibatkan beberapa variabel. Analisis yang melibatkan banyak variabel dikaji secara spesifik dalam analisa multivariate yang merupakan analisis lanjutan dari analisis univariat dan bivariat. Analisis multivariate merupakan metode pengolahan variabel dalam jumlah banyak untuk mencari pengaruhnya terhadap suatu objek yang simultan (Santoso, 2012).

Multivariate Analysis of Variance atau disingkat (MANOVA) adalah salah satu teknik analisis multivariat yang merupakan perluasan dari *Analysis of Variance* (ANOVA) yang digunakan untuk menganalisa perbedaan antar rata-rata kelompok. Perbedaan mendasar antara ANOVA dan MANOVA yaitu terletak pada jumlah variabel dependennya. MANOVA diartikan sebagai metode statistik untuk mengeksplorasi hubungan antara beberapa variabel independen (variabel bebas) berjenis kategorikal yang berskala nominal atau ordinal dengan beberapa variabel dependen (variabel terikat) berjenis numerikal yang berskala interval atau rasio. Adapun tujuan dalam menggunakan MANOVA yaitu untuk menemukan kelompok responden yang menunjukkan perbedaan dalam variabel dependen serta melihat pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) terhadap variabel dependen ($Y_1, Y_2, Y_3, \dots, Y_n$) (Jehan Mutiarany, dkk., 2013).

Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) banyak digunakan dalam berbagai bidang disiplin ilmu seperti ekonomi, pemasaran, bisnis, kesehatan dan lain-lain. Salah satu bidang ilmu yang mengaplikasikan analisis MANOVA yaitu bidang kesehatan yang digunakan untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan di rumah sakit. Dalam pengembangan industri jasa khususnya pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan untuk dapat bertahan ditengah-tengah persaingan, sehingga pengukuran terhadap taraf kualitas layanan kesehatan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Rumah sakit merupakan unit usaha yang menyediakan jasa pelayanan sosial dibidang medis klinis. Seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang jaminan sosial nasional, Rumah sakit adalah salah satu fasilitas kesehatan rujukan bagi masyarakat umum dan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), salah satunya pada RSUD Kabupaten Sampang.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sampang sebagai rumah sakit umum milik pemerintah kelas C adalah salah satu institusi kesehatan yang menyelenggarakan berbagai upaya pelayanan kesehatan sebagai wujud aplikasi dari pembangunan kesehatan mulai dari promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Sesuai dengan fungsinya rumah sakit sebagai rujukan dari pelayanan kesehatan terpadu seperti puskesmas, puskesmas pembantu dan bidan di desa serta klinik dokter swasta. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan yang cukup besar dengan beberapa fasilitas penunjang pelayanan diantaranya kapasitas tempat tidur sebanyak 200 (LKjIP RSUD Kab.Sampang, 2015).

Berdasarkan survei pendahuluan di RSUD Kabupaten Sampang, diperoleh laporan jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan tahun 2013-2017. Dari data diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan mengalami peningkatan, sedangkan jumlah kunjungan pasien Rawat Inap mengalami fluktuasi dan cenderung menurun di tahun 2017 yaitu sebesar 14777 pasien (rsud.sampangkab.go.id, 2018).

Menurut pihak manajemen rumah sakit, penurunan jumlah pasien tersebut disebabkan karena belum tercapainya tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan perawatan di rumah sakit, penataan sistem rujukan JKN, bertambahnya pesaing dalam pelayanan rawat inap seperti puskesmas dan klinik swasta, serta kemampuan ekonomi masyarakat yang meningkat sehingga mendorong mereka untuk mencari pengobatan di luar kota atau rumah sakit yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap.

Menurut persepsi pasien, pelayanan yang berkualitas dan efisien adalah pelayanan yang nyaman, rasa aman, keramahan petugas dan fasilitas yang memadai dimana hal tersebut dapat menimbulkan kesan kepuasan konsumen. Akan tetapi di lapangan sering terjadi kendala yang dihadapi pasien (Hardianti, 2017). Adapun kondisi yang menunjukkan terjadinya masalah kualitas yaitu masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pasien tentang sikap dan tindakan petugas medis dan petugas administrasi.

Selain itu, keluhan juga disampaikan oleh pasien dengan Jaminan Kesehatan tentang pelayanan RSUD Kabupaten Sampang seperti yang dimuat dalam media cetak dan elektronik, mengenai buruknya tatanan sistem JKN. Selain itu, sebagai pasien rawat inap (Hakim, 40) merasa diberatkan karena juga dibebani biaya rawat inap dengan nilai yang cukup besar (Beritajatim.com; Selasa 20/03/2018). Selain sistem pembayaran kesehatan yang berupa JKN terdapat sistem pembayaran secara tunai/umum, sejauh ini pasien yang memilih untuk menggunakan sistem pembayaran umum tidak banyak menemui kendala karena bisa leluasa memilih fasilitas sesuai yang dikehendaki. Terdapat data terkait yang menyatakan terjadi penurunan peserta JKN dari tahun ketahun sedangkan untuk pasien umum mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Presiden Tahun 2013 dimana jaminan kesehatan yang menargetkan pada tahun 2019 seluruh masyarakat Indonesia akan tercover di dalam jaminan kesehatan sosial.

Berdasarkan data dan uraian diatas mengenai pelayanan kesehatan yang terjadi antara sistem pelayanan Jaminan Kesehatan dan Umum di RSUD Kabupaten Sampang. Untuk itu dibutuhkan masukan-masukan dari pasien untuk dapat mengetahui kebutuhan, kepentingan, dan harapan konsumen/pasien akan pelayanan

yang diberikan di RSUD Kabupaten Sampang dengan melakukan penelitian mengenai pengukuran persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang.

Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA) dari data cakupan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut Parasuraman et.al yaitutangibility (fasilitas fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) terhadap pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Sampang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimana hasil penerapan *Multivariate Analysis of Variance* (Manova) dalam mengukur perbedaan persepsi tentang pelayanan kualitas rawat inap di RSUD Kabupaten Sampang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang akan dihasilkan dan dicapai oleh peneliti. Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan di RSUD Kabupaten Sampang adalah :

Untuk mengukur perbedaan persepsi tentang pelayanan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Sampang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Manajemen RSUD Kabupaten Sampang

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan pada pasien rawat inap dengan melihat persepsi pasien RSUD Kabupaten Sampang.

2. Bagi Program Studi Teknik Industri UTM

Dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadikan masukan bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah dan mengembangkan ilmu yang diperoleh peneliti selama pendidikan dan dapat menerapkannya di kehidupan sehari-hari.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk menghindari meluasnya penafsiran permasalahan yang akan diteliti. Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dimensi pengukuran kualitas pelayanan dibatasi pada *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* terhadap persepsi pasien tentang pelayanan pasien rawat inap RSUD Kabupaten Sampang.
2. Karena keterbatasan waktu penelitian, sampel penelitian dibatasi pada pasien rawat inap kelas II dan VIP, karena merupakan kelas standar bagi pasien peserta JKN maupun pasien umum/mandiri.

1.6 Asumsi-Asumsi

Adapun asumsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peserta Jamkesmas dan Askes juga termasuk dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membagi dalam lima bab. Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi-asumsi dalam penelitian, serta sistematikan penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi gambaran tentang *Multivariate Analysis of Variance* (Manova), deskripsi kualitas pelayanan rumah sakit dan deskripsi persepsi pelanggan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan waktu dan tempat penelitian variabel penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, dan prosedur analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisi dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai perbedaan persepsi antara kelompok pasien di RSUD Kabupaten Sampang dengan menerapkan *Multivariate Analysis of Variance* (Manova).

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran bagi instansi terkait dan bagi penelitian berikutnya.